

A jeśli potrzebuję wyłącznie informacji?

Nie każdy potrzebuje pomocy adwokata, aby złożyć skargę. Niektóre osoby chcą na przykład dowiedzieć się tylko, jak działa system składania skarg lub do kogo przesłać pismo ze skargą.

Każda osoba kontaktująca się z Zespołem VoiceAbility w celu uzyskania pomocy w złożeniu skargi w NHS może pobrać lub otrzymać e-mailem bądź pocztą tradycyjną Poradnik - Pakiet Informacyjny.

Pakiet Informacyjny zawiera:

- Szczegółową broszurę na temat działania systemu składania skarg.
- Informacje o możliwościach uzyskania dostępu do dokumentacji medycznej.
- Wskazówki pomagające w zredagowaniu pisma ze skargą.

Pakiet może stanowić wystarczającą pomoc, aby mogli Państwo samodzielnie złożyć skargę.

Nawet jeśli składają Państwo skargę samodzielnie, nadal mają Państwo prawo skontaktować się z Adwokatem ds. Skarg w NHS na dowolnym etapie procesu składania skargi. Być może potrzebne będą dodatkowe informacje lub pomoc adwokata.

Czy mogę złożyć skargę w imieniu kogoś innego, na przykład dziecka, przyjaciela lub krewnego?

Można złożyć skargę w imieniu dzieci poniżej 18. roku życia, jeśli dziecko nie jest w stanie samodzielnie złożyć skargi. Przed rozpatrzeniem skargi jednostka ją przyjmująca musi upewnić się, że dziecko nie jest w stanie złożyć jej samodzielnie.

Mogą Państwo złożyć skargę także w imieniu przyjaciela lub krewnego, o ile uzyskają na to jego pisemną zgodę.

Jeśli chcą Państwo wnieść skargę w imieniu osoby o obniżonej sprawności umysłowej, zazwyczaj jednostka, w której składana jest skarga, sprawdzi sprawność umysłową pacjenta zanim odpowie na skargę.

Wychodzimy naprzeciw Państwa potrzebom

Adwokaci ds. Skarg do NHS mogą dostosować sposób komunikacji z Państwem w zależności od potrzeb.

Mogą to zrobić poprzez:

- Skorzystanie z pośrednictwa tłumacza ustnego lub pisemnego.
- Użycie alternatywnych formatów dla korespondencji pisemnej, na przykład systemu Easyread, dużej czcionki, języków środowiskowych lub komunikatów audio.
- Skorzystanie z pośrednictwa tłumacza brytyjskiego języka migowego (British Sign Language, BSL).

Jeśli mają Państwo szczególne potrzeby, prosimy nas o nich poinformować, a dołożymy wszelkich starań, aby wyjść im naprzeciw.

Kontakt

Mogą się Państwo z nami skontaktować:

- Jeśli potrzebują więcej informacji.
- Jeśli potrzebują poradnika z pakietem informacji, aby wnieść skargę do NHS, lub
- Jeśli chcą Państwo usystematyzować problemy, których ma dotyczyć skarga.

Godziny pracy: poniedziałek-piątek godz. 9-17



0300 330 5454

Teletekst: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy
VoiceAbility, Mount Pleasant House,
Huntingdon Road, Cambridge, CB3 0RN



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org



Chcą Państwo
złożyć skargę
odnośnie NHS?



Niezależnie
Poufnie
Bezpłatnie



NCAL001 MAR13



Organizacja charytatywna zarejestrowana pod numerem: 1076630
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zarejestrowana pod numerem 3798884



Zespół ds. Skarg i Rzecznictwa (NHS Complaints Advocacy) pomaga we wniesieniu skargi do NHS

Członkowie Zespołu ds. Skarg i Rzecznictwa mogą pomóc, jeśli Państwo lub ktoś ze znajomych nie otrzymał opieki lub leczenia na poziomie, jakiego oczekują Państwo od usług w ramach NHS i chcą Państwo złożyć skargę.

Jeśli opieka zdrowotna lub leczenie było świadczone lub zlecone przez NHS, mają Państwo prawo złożyć skargę za pomocą procedury wnoszenia skarg w NHS.

Skarga na NHS może dotyczyć sytuacji, która wydarzyła się podczas świadczenia opieki lub leczenia przez:

- szpital
- lekarza ogólnego (GP)
- dentystę
- farmaceutę
- optyka
- dom opieki finansowany przez NHS
- specjalistów
- sanitariuszy lub personel karetki
- personel środowiskowy NHS
- inny personel NHS lub lekarzy specjalistów.

Czym zajmuje się Zespół ds. Skarg i Rzecznictwa (NHS Complaints Advocacy)?

Zespół zapewnia praktyczną pomoc i informacje dla osób, które chcą złożyć skargę na usługi NHS.

Może poinformować, jak samodzielnie złożyć skargę lub może udzielić pomocy w formie udostępnienia usług doświadczonemu adwokatowi, który pomoże Państwu wnieść skargę.

Usługi NHS Complaints Advocacy są:

- **Niezależne od NHS**
- **Poufne**
- **Bezpłatne**

Jak działa system pomocy?

Zespół VoiceAbility zapewnia pomoc adwokatów w procesie wnoszenia skargi.

Zadaniem adwokatów jest pomaganie ludziom w zajęciu stanowiska we własnej sprawie i reprezentowanie ich myśli i odczuć w trudnych sytuacjach.

Adwokaci przeszli specjalistyczne szkolenie, aby pomóc Państwu złożyć skargę.

Zadaniem adwokata jest pomaganie ludziom w zajęciu stanowiska we własnej sprawie, dlatego nie będzie on mówił Państwu, co należy zrobić ani działał zgodnie z życzeniem innych osób.

Co może zrobić adwokat, aby Państwu pomóc?

Adwokaci pracują z Państwem, aby można było skutecznie złożyć skargę.

Adwokaci pomogą zapoznać się z możliwościami dostępnymi na różnych etapach procesu składania i rozpatrywania skargi oraz udzielią informacji, które pomogą Państwu wybrać sposób postępowania.

W trakcie procesu składania i rozpatrywania skargi adwokat może również wykonać wszystkie lub niektóre z następujących czynności:

- Udzielić informacji o sposobie działania systemu składania skarg w NHS.
- Wyjaśnić, jakich rezultatów można oczekiwać w wyniku procedury składania skarg w NHS.
- Pomóc w usystematyzowaniu problemów, których ma dotyczyć skarga.
- Pomóc w napisaniu pisma ze skargą do odpowiednich osób.
- Przygotować Państwa na spotkania wyjaśniające i uczestniczyć w nich razem z Państwem.
- Odpowiedzieć na pytania, aby pomóc Państwu w podjęciu decyzji.
- Zaoferować możliwość porozmawiania w pełnej poufności z osobą niezależną od NHS.
- Jeśli jest taka potrzeba, adwokat spotka się z Państwem osobiście w celu omówienia skargi.
- Pomóc w monitorowaniu postępów w rozpatrywaniu skargi przez jednostkę lub osobę odpowiedzialną.
- Skontaktować Państwa z osobami lub instytucjami, które mogą Państwu pomóc.

